



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Tuomas Pitkänen

MiFID II ja Asiakkaan tuntemiseen liitty- vän sääntelyn vaikutukset pienen pankin toimintaan

Liiketalous
2018

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Tuomas Pitkänen
Opinnäytetyön nimi	MiFID II ja Asiakkaan tuntemiseen liittyvän sääntelyn vaikutukset pienen pankin toimintaan
Vuosi	2018
Kieli	suomi
Sivumäärä	43 + 2 liitettä
Ohjaaja	Jukka Paldanius

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää, miten MiFID II ja asiakkaan tuntemisvelvoitteet näkyvät pienen paikallisen pankin toiminnassa. MiFID II –säädös sisältää velvoitteita koskien rahalaitoksen sijoitusneuvontaa. Asiakkaan tuntemisella pyritään estämään rahanpesua ja terrorismin rahoitusta.

Tutkimus oli kvalitatiivinen. Se toteutettiin teemahaastatteluna, jossa haastateltiin Kosken Osuuspankin neljää toimihenkilöä. Haastattelut analysoitiin teemoittain.

Keskeisimpänä vaikutuksena haastatteluissa nousi esiin sääntelyiden vaikutus toimihenkilöiden työmäärään. Sääntelyiden koettiin vievän paljon aikaa, ja ne lisäsivät myös koulutuksen tarvetta. Sädökset koettiin pienissä pankeissa osin turhiksi; tuntevathan pienet pankit asiakkaansa muutenkin.

ABSTRACT

Author	Tuomas Pitkänen
Title	The implications of MiFID II and Customer's knowledge regulations on the operation of the small bank
Year	2018
Language	Finnish
Pages	43 + 2 Appendices
Name of Supervisor	Jukka Paldanius

The aim of this thesis was to find out how MiFID II and the customer's knowledge of obligations are reflected in the operations of a small local bank. MiFID II regulation contains obligations regarding the investment advice of the financial institution. Knowing the customer is aimed at preventing money laundering and financing terrorism.

The research was executed by using qualitative method of study, as a theme interview, in which four staff members of Kosken Osuuspankki were interviewed. The interviews were analyzed by themes.

The most important effect on to a small local bank was the impact of regulations on the workload. The regulations were considered to take a lot of time and they also increased the need for training. The interviewees experienced that the rules were partly unnecessary because small banks know their customers anyway.

Keywords

MiFID II, regulations, banking, know your customer

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	9
1.1	Tutkimuksen tausta ja aiheen valinta	9
1.2	Tutkimuksen tavoitteet	10
1.3	Aiheen rajausta ja rakenne	11
2	PANKKITOIMINTA JA PANKKITOIMINTAAN KOHDISTUVA SÄÄNTELY	12
2.1	Pankkien päätehtävät	12
2.2	Finanssialaan kohdistuva sääntely	15
2.3	Valvonta	16
2.4	Sijoitusneuvonta	17
3	MIFID II	19
3.1.1	Sijoittajan kokemus ja tietämys	19
3.1.2	Sijoitusneuvojan pätevyysvaatimukset	21
3.1.3	Tiedonantovelvollisuus ja kulujen läpinäkyvyys	22
3.1.4	LEI –tunnus	22
3.1.5	Palkkiot ja kannustimet	23
4	ASIAKKAAN TUNTEMINEN	24
4.1.1	Tuntemistietokysymykset	25
4.1.2	Asiakirjat henkilöllisyyden todentamiseen	25
4.1.3	Selvitys varojen alkuperästä	26
4.1.4	Tuntemistietojen dokumentointi ja säilyttäminen	26
4.1.5	Rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estäminen	27
4.1.6	Poliittisesti vaikutusvaltaisen henkilön tehostettu tuntemisvelvollisuus	28
4.1.7	Tosiasialliset edunsaajat	28
5	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN	29
5.1	Haastattelujen toteutus	29

5.1.1 Kohdeorganisaation esittely	30
5.2 Haastattelujen analysointi	31
5.3 Reliabiliteetti ja validiteetti	31
6 TUTKIMUSTULOKSET	34
6.1 Lisääntynyt työmäärä	34
6.2 Käytännön toteuttamiseen liittyvät ongelmat	35
6.3 Vaikutus tuotteiden myyntiin	37
7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	38
LÄHTEET	41

LIITTEET

KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

Kuvio 1. Rahoitusmarkkinoiden toiminta. (Kontkanen 2016, 11)

14

LIITELUETTELO

LIITE 1. Haastattelun teemarunko

1 JOHDANTO

Pankkitoiminta on ollut viime vuosina jatkuvassa murroksessa. Yleinen taloustilanne, digitalisaatio, matalat korot sekä uusi pankkisääntely ovat ajaneet pankit toimintamallien sopeuttamistarpeeseen. Jatkuvana haasteena on tuottaa kannattavia palveluita sekä samanaikaisesti vastata asiakkaiden tarpeisiin. (Fungacova, Toivonen, Tölö, 2015)

Pankkien sääntelyä uudistettiin finanssikriisin seurauksena. Euroopan pankkiviranomaisen EBA:n arvion mukaan sääntely vaikuttaa Euroopan pankkeihin muun muassa kasvattamalla pankkien toimintakuluja ja heikentämällä niiden oman pääoman tuottoa. Toisaalta sääntelyn seurauksena pankit ovat paremmin pääomitettuja ja vähäriskisempiä. Sääntelyiden vaikutukset näkyvät myös paineina yksinkertaistaa rakenteita kuten karsia konttoriverkostoa, mikä on jo näkynyt esimerkiksi maaseudun pankkien konttorien sulkeutumisina. Pankkien sisäisen johtamisen merkitys korostuu uudessa tilanteessa. (Fungacova ym. 2015)

1.1 Tutkimuksen tausta ja aiheen valinta

Tutkimuksen aiheena on pankkitoimintaan liittyvän sääntelyn vaikutus Kosken Osuuspankin toimintaan. Pankkitoimintaan on kohdistettu paljon erilaista sääntelyä ja lakeja, jotka vaikuttavat pankkien liiketoimintaan.

Aihe on ajankohtainen, sillä pankkeihin kohdistuu uutta sääntelyä ja lakeja jatkuvasti. Harjoittelussani Kosken Osuuspankissa törmäsin sääntelyyn, joka tulee ottaa huomioon jokapäiväisessä työskentelyssä. Huomasin myös, että tämän sääntelyn toteuttaminen käytännössä herätti toimihenkilöiden keskuudessa keskustelua esimerkiksi sääntelyn tarkoituksenmukaisuudesta. Ajatus opinnäytetyön aiheesta heräsi siis harjoittelun pohjalta.

Toimin erityisesti asiakkaan tuntemiseen sekä MIFID- lainsäädäntöihin liittyvien työtehtävien parissa jatkuvasti. MIFID II lainsäädäntö tuli voimaan vuoden 2018

alussa, joten päädyinkin tutkimaan juuri näitä säännöksiä ja pyrin rajaamaan opin-
näytetyön tähän. Aihe on mielenkiintoinen sen ajankohtaisuuden vuoksi. Lisäksi
aiheesta ei löydy paljoa tutkimuksia, joten se lisää aiheiden mielenkiintoisuutta.

Työskentelin Kosken Osuuspankissa ja tutkinkin aihetta nimenomaan pankin näkö-
kulmasta. Minua kiinnostaa selvittää, miten sääntely vaikuttavaa pankin liiketoi-
mintaan ja mitä haittoja sääntelystä mahdollisesti aiheutuu kustannusten muodossa.
Pyrin myös selvittämään, josko sääntelyllä voisi olla myös positiivisia vaikutuksia
pankkiin.

Tähän sääntelyyn liittyen löysin muutaman aiemman opinnäytetyön. Haluan kui-
tenkin tutkia sääntelyä erilaisesta näkökulmasta kuin aiemmissa tutkimuksissa on
tutkittu. Itseltäni löytyy kokemusta sääntelyn parissa työskentelyssä, joten tutkimus
tuntuu tämänkin takia erittäin mielenkiintoiselta.

Haluan tarkastella sääntelyä nimenomaan pienempien pankkien ja erityisesti Kos-
ken Osuuspankin näkökulmasta. Luulen, että sääntely vaikuttaa eri lailla pienem-
piin pankkeihin kuin suuriin.

1.2 Tutkimuksen tavoitteet

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää MiFID II – sekä asiakkaan tuntemiseen liitty-
vän sääntelyn vaikutuksia pienen paikallisen pankin toimintaan. Pyrkimyksenä tut-
kimuksella on selvittää minkälaisia haasteita ja ongelmia sekä ehkä myös mahdol-
lisuuksia sääntely aiheuttaa pienen paikallisen pankin toimintaan. Tutkimuskysy-
mykset on laadittu seuraavasti:

1. Mitä vaikutuksia MiFID II sekä asiakkaan tuntemiseen liittyvillä säänte-
lyillä on pienen paikallisen pankin liiketoimintaan?
2. Miten Kosken Osuuspankin henkilökunta näkee sääntelyn ja minkälaisia
vaikutuksia sääntelyllä on heidän työskentelyynsä?

Aiempi tutkimuksia lukiessa huomioni kiinnittyi siihen, kuinka tutkimukset ovat pääsääntöisesti painottuneet sääntelyn negatiivisiin vaikutuksiin. Tutkimuksen yhtenä pyrkimyksenä onkin selvittää sääntelyn mahdolliset positiiviset vaikutukset pankin toimintaan.

1.3 Aiheen rajausta ja rakenne

Tutkimus jakautuu neljään osaan: johdantoon, teoriaan, empiriaan ja yhteenvetoon. Johdantoa seuraa tutkimuksen teoreettinen viitekehys. Siinä käsitellään lyhyesti pankkitoimintaa, pankkiin kohdistuvia sääntelyä ja valvontaa sekä pankkien tehtäviä.

Pankkeihin kohdistuu valtava määrä erilaista sääntelyä. Päätin kuitenkin rajata tutkimuksen MiFID II – sekä asiakkaan tuntemiseen liittyviin -sääntelyyn sen ajankohtaisuuden vuoksi. Koen myös, että juuri tällä sääntelyllä voisi olla suurimpia vaikutuksia pienten paikallisten pankkien, kuten Kosken Osuuspankin toimintaan. Lisäksi omat kokemukseni kyseisten sääntelyn parissa työskentelystä vaikuttivat osaltaan rajaukseen.

2 PANKKITOIMINTA JA PANKKITOIMINTAAN KOHDISTUVA SÄÄNTELY

Pankkitoiminta juontaa juurensa kultaseppien toiminnasta; he toimivat rahanvaih-tajina ja säilyttäjinä. Talletustoimintaan liitettiin myöhemmin myös luotonanto ja näin pankkitoiminnan tärkeimmät ainekset saivat alkunsa. Rahalaitokset joita kut-suttiin pankeiksi, tarjosivat palveluitaan yleisölle. Pankit ottivat vastaan talletuksia sekä myönsivät luottoja niin yrityksille, julkiselle vallalle kuin yksityisille henki-löillekin. (Kontkanen, 2016,9)

Nykyaikainen pankkitoiminta alkoi muodostua Suomessa ja useissa teollisuus-maissa vasta 1800-luvulla. Kansantalouksien kehittymisen ja vahvistumisen seu-rauksena kansalliset rahoitusjärjestelmät alkoivat muodostua asteittain. Keskus-pankki, kansalliset rahoitusmarkkinat ja erilaiset rahoituslaitokset olivat keskeisiä osatekijöitä rahoitusjärjestelmälle. Tässä kehityksessä perinteiset pankit olivat kaikkialla keskiössä. Näihin aikoihin saakka kehitys pankkitoiminnassa tapahtui suurelta osin kansallisesti. Eri maiden rahoitusjärjestelmien välille syntyi paikallis-ten olosuhteiden vaikutuksen vuoksi suuriakin eroja. (Kontkanen, 2016, 9)

Oma pääoma muodostaa pankin käytettävissä olevien varojen ytimen, jolla pyritään kattamaan pankin riskit. Muihin yrityksiin verrattaessa pankkien oman pääoman määrä on suhteellisen pieni. Osake-, osuus- ja peruspääoma muodostavat oman pää-oman ytimen pankin yhteisömuodosta riippuen. Pankkien pääomasta yli 90 prosent-tia koostuu velasta yleisölle tai muille luottolaitoksille. (Kontkanen, 2016, 10)

2.1 Pankkien päätehtävät

Suomessa ja Euroopan unionissa muutoinkin on omaksuttu periaate universaalista yleispankista. Tällä käsitetään oikeutta, joka oikeuttaa pankkien toimia perinteisen

pankkitoiminnan jokaisella osa-alueella sisällyttäen esimerkiksi arvopaperitoiminnan kokonaisuudessaan. Finanssipalvelualan kokonaisuudessaan kattavien konsernien muodostumisen esteet ovat poistuneet. Kehitys on ajanut tilanteeseen, jossa pankkikäsite on sisällöltään muuttunut perinteisestä pankista finanssialan yritykseksi, joka kattaa laajan tuotevalikoiman. Edelleen voidaan kuitenkin erotella keskeisiksi pankkitoiminnan päätehtäväalueiksi: rahoituksen välitys sekä siihen kytkeytyvät palvelut, maksuliikenne sekä palvelut riskienhallintaan. (Kontkanen 2016, 11)

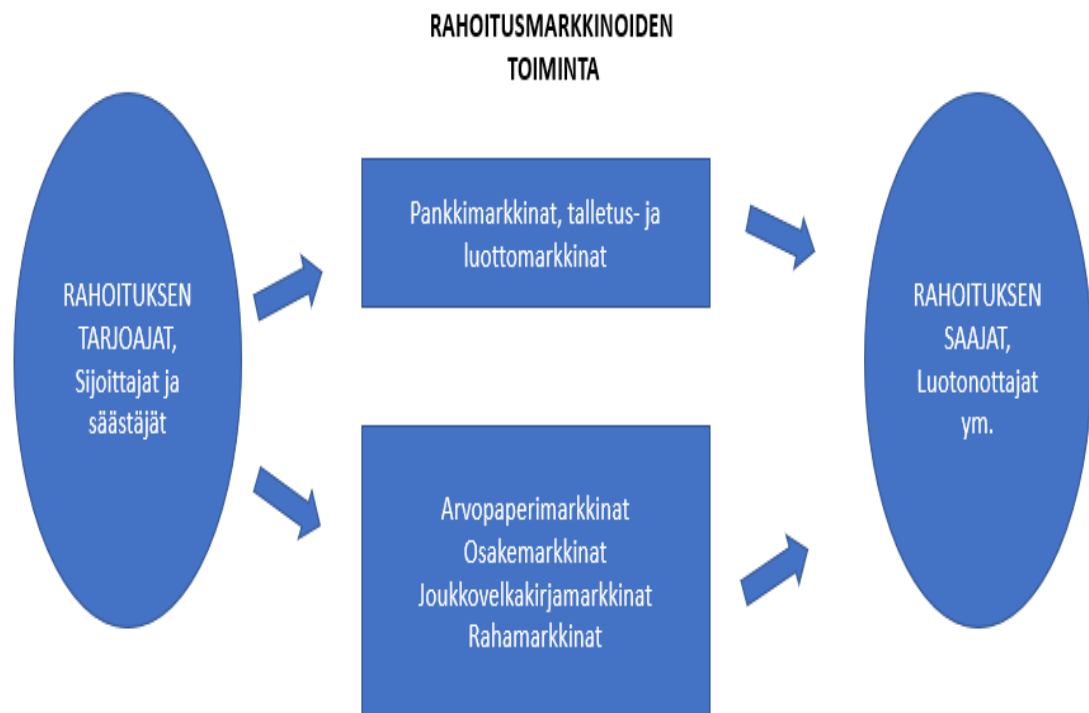
Finanssimarkkinoiden kansainvälistyminen on tapahtunut Suomessa ripeästi. Finanssialalla tapahtunut toimialaliukuma on ajanut vakuutusyhtiöiden ja pankkien toiminnan lähemmäs toisiaan. Merkittävimpiä tekijöitä finanssialalla ovat isot finanssikonsernit. Nämä konsernit tarjoavat sijoitus-, vakuutus-, että rahoituspalvelujakin. Toimialan tärkeys Suomen yhteiskunnalle ja kansantaloudelle on todellinen. Suomen kilpailukykyyn vaikuttamisen lisäksi toimivat pankki-, rahoitus, ja vakuutuspalvelut ovat tärkeitä yritysten ja kuluttajien toimintaedellytykseen. (Finanssiala 2017 a.)

Rahoituksen välitys muodostaa pankkitoiminnan ytimen. Kansantalouden tulot eivät monesti ole riittäviä kattamaan toivottuja menoja. Myös valmistautuminen mahdollisiin tulevaisuudessa kohdattaviin suuriin kuluihin ajaa kotitaloudet säästämään. Sitä vastoin esimerkiksi asuntoa hankittaessa kotitaloudelle saattaa tulla tarve ottaa luottoa. Yrityksille investoinnit edellyttävät vieraan lainapääoman hyödyntämistä toistuvasti kokonaisrahoituksen osana, sillä yritysten oma varallisuus on pääosin sidottu fyysisiin rakenteisiin ja varastoihin. Täten yrityksillä on yli- ja alijäämäisyyttä niin pitkä- kuin lyhytaikaisissa rahoitusvaroissa. Voidaankin todeta rahoitusjärjestelmän merkittävän tehtävän olevan rahavarojen suuntaamisen säästäjiltä niille, jotka tarvitsevat rahoitusta. Alla olevassa kuvassa on kuvattu hyvin rahoitusmarkkinoiden tehtävää. (Kontkanen 2016, 11; Suomen Pankki 2018)

Nykypäivän yhteiskunnassa säästö- ja lainatarpeiden yhteensovittaminen olisi lähes mahdotonta taloudenpitäjien kesken hoidettavilla toimenpiteillä. Sijoitus- ja rahoitus-

tustarpeiden kohtaaminen ja niiden tyydyttäminen ovatkin toteutettavissa vain rahoitusmarkkinoiden sekä niitä tukevien instituutioiden avulla toisin sanoen rahoitusjärjestelmän välityksellä. (Kontkanen 2016, 11)

Pankit ja muut luottolaitokset toimivat rahoituksen välittäjinä. Taloudellisen kasvun ja hyvinvoinnin kannalta pankkien toiminta on tärkeää, sillä rahoitustarpeiden kohtaaminen ja rahoitusjärjestelmän vakaus ovat ensiarvoisen tärkeää talouden kasvun kannalta. (Suomen Pankki 2018)



Kuvio 1. Rahoitusmarkkinoiden toiminta. (Kontkanen 2016, 11)

2.2 Finanssialaan kohdistuva sääntely

Finanssikriisin seurauksena finanssiala on kokenut suuria muutoksia. Euroopan komissio vastasi finanssikriisiin asettamalla noin 40 uutta lainsäädäntöehdotusta. Sääntelyiden myötä finanssialasta tuli yksi säännellyimmistä aloista Euroopassa. Uudistusten tarkoituksena oli lisätä rahoitusalan vakautta sekä kuluttajansuojaa. (Nordic Financial Union 2018)

Sääntelyllä tarkoitetaan tässä tutkimuksessa taloudellisten tekijöiden ohjausta, joka tapahtuu normien ja lakien avulla. Lakien ja normien lisäksi sääntely voi koostua myös EU:n direktiiveistä, joiden tavoitteena on ollut yhtenäistää rahoitusmarkkinoiden sääntelyä eri EU-maissa. (Ruuskanen, 2009, 9-10)

Finanssialaan kohdistuva sääntely on herättänyt finanssialalla työskentelevissä ihmisissä erilaisia tunteita. Monet kritisoivat sääntelyä ja pitivät sitä alalle haitallisina. NFU:n (Nordic Financial Union) tutkimuksessa tutkittiin sääntelyn vaikutuksia finanssialan työskentelyyn. Tutkimus toteutettiin myynnin ja neuvonnan parissa työskentelevien työstä. Vastaajina tutkimuksessa oli 215 rahoitusalan luottamusmiestä, jotka edustivat vastauksillaan 35000 pohjoismaista finanssialan työntekijää. Tutkimuksessa huomattiin sääntelyn mahdollisesti haittaavan työntekijöiden terveyttä sekä hieman yllättäen vaikuttavan kuluttajansuojaan jopa negatiivisesti. Monimutkaisten sääntelyvaatimusten vuoksi 49 prosenttia pohjoismaalaisista vastaajista mainitsee kokeneensa ristiriitaa asiakaspalvelun hyvän laadun ja sääntöjen välillä. Yli 75 prosenttia tutkimukseen vastanneista sanoivat myös stressitasojen ja työskentelyn kuormittavuuden lisääntyneen sääntelyiden myötä. (Ammattiliitto Pro 2018; Nordic Financial Union 2018)

Viranomaismääräyksillä ja laeilla on säännelty perinteisesti pankkien toimintaa. Sääntelyllä on pyrkimys suojella sijoittajien, etenkin tallettajien saamia. (Kontkanen 2016, 24) Laki luottolaitosten toiminnasta on muodostanut pankkitoimintaan kohdistuvan sääntelyn perustan. Laki säädettiin alun perin vuonna 1993. Vuoden 2007 alussa säädettiin vakavaraisuusjärjestelmän ns. Basel II –uudistuksen yhteydessä kokonaan uusi laki luottolaitostoiminnasta. Lukuun ottamatta vakavaraisuus-

den sääntelyä laki ei tässä yhteydessä kuitenkaan juurikaan muuttunut asiasisällöltään. Basel III –vakavaraisuussääntelyn takia vuonna 2014 pantiin täytäntöön uusi laki luottolaitostoinnasta (610/2014). Lukuun ottamatta vakavaraisuutta sekä muuta taloudellista asemaan liittyviä säädöksiä laki vastaa aikaisemmin säädettyä lakia. Luottolaitosten taloudellisesta asemaan liittyvät vaatimuksista säädetään pääosin EU:n vakavaraisuusasetuksessa, joka on suoraan toimialaa velvoittavaa lain-säädäntöä tämän takia vastaavat aiemmat tai ristiriidassa uuden lain kanssa olevat säännökset kumottiin uuden lain säätämisen yhteydessä (Kontkanen 2016, 24)

Kansallisesta sääntelystä painopiste on siirtynyt Basel III –uudistuksen yhteydessä aikaisempaa vahvemmin EU-sääntelyyn. Euroopan finanssivalvontaviranomaisen perustaminen on vähentänyt kansallisen sääntelyn merkitystä, sillä finanssivalvontaviranomaisen rooli finanssimarkkinoiden sääntelyssä on korostunut. Myös vuonna 2014 toimintansa aloittaneen Euroopan keskuspankin yhteydessä toimivan keskitetyn pankkivalvonnan rooli on huomattavasti vaikuttanut pankkeihin kohdistuvaan sääntelyyn ja valvontaan. (Kontkanen 2016, 24)

2.3 Valvonta

Rahoitusmarkkinoiden valvonnan pyrkimyksenä on turvata vakautta markkinoilla. Erityisen tärkeänä tehtävänä valvonnalla on ylläpitää luottamusta rahoitusmarkkinoihin sekä alalla toimiviin instituutioihin. Vuodesta 2009 Finanssivalvonta on ollut vastuussa rahoitusmarkkinoiden valvonnasta. Se toimii oikeudellisesti itsenäisenä viranomaistahona Suomen Pankin kytköksissä. Suomen Pankin pankkivaltuusto, Finanssivalvonnan johtokunta ja johtaja työskentelevät Finanssivalvonnan hallintoeliminä. Johtokunta määrittelee Finanssivalvonnan tavoitteet, tarkkailee niiden onnistumista, päättää toimintatavoista sekä pitää huolta oikeiden toimintalinjojen noudattamisesta. Myös Finanssivalvonnan talousarvion varmentaminen sisältyy johtokunnan tehtäviin. Finanssivalvonnan tehokkuuden valvonta ja toiminnan tarkoituksenmukaisuuden arviointi sekä johtokunnan nimittäminen kuuluvat vastavasti pankkivaltuuston tehtäviin. Päätökset Finanssivalvontaa koskevista muista

asioista, jotka eivät kuulu johtajalle tekee Finanssivalvonnan johtaja. (Kontkanen 2016, 38-39)

Finanssivalvonnalla on monia lakiin pohjautuvia valvonnan ja ohjauksen työkaluja. Määräyksien, ohjeiden sekä tarkastuksien kohdentaminen valvottavilleen ovat Finanssivalvonnan tärkeitä keinoja valvomiseen. Myös erityistarkastukset kuuluvat tarvittaessa finanssivalvonnan repertuaariin. Kaikki valvonnan näkökulmasta tärkeä tieto on valvontaviranomaisen saatavilla. Tietojen hankkiminen ja valvottavien analysointi ovat valvontaviranomaisen säännönmukaista toimintaa. Valvontaviranomainen tarkkailee lakien ja muiden säädösten noudattamista. (Kontkanen 2016, 39-40)

Säästöpankkien ja osuuspankkeihin kohdistuva valvonta eroaa valvonnasta, joka kohdistuu muihin luottolaitoksiin. Paikallispankkien keskusyhteisöillä on paikallispankkien yhteenliittymiin liittyvien pankkien valvonnassa oma roolinsa Finanssivalvonnan rinnalla. Niiden pankkien osalta, jotka eivät kuulu keskusyhteisöihin ovat kokonaan Finanssivalvonnan valvonnan alaisuudessa. Myös keskusyhteisöihin kohdistuva valvonta on Finanssivalvonnan alaisuudessa. (Kontkanen 2016, 40)

2.4 Sijoitusneuvonta

Asiakkaan pyynnöstä tapahtuvaa tai pankin tai sijoituspalveluyrityksen suosituksen antamisesta asiakkaalle rahoitusvälineisiin liittyvistä liiketoimista kutsutaan sijoitusneuvonnaksi. Asiakkaalle on tarjottava suositusta hänelle soveltuvana tai siinä pitää ottaa huomioon ainakin hänen olosuhteensa kuten riskinottokyky ja sijoitustavoitteet. Sijoitusneuvonnassa on kyse suosituksen antamisesta yksilöllisesti asiakkaalle yksittäisestä rahoitusvälineestä. Täten esimerkiksi julkisesti annettussa neuvossa tai suosituksessa ei ole kyse sijoitusneuvonnasta. Myöskään tilanne, jossa suositellaan esimerkiksi tietyn toimialan osakkeita ei ole sijoitusneuvontaa. (Kontkanen 2016, 132-133).

Vain viranomaisvalvonnassa olevat luottolaitokset tai sijoituspalveluyritykset, jotka ovat saaneet toimiluvan voivat tarjota sijoitusneuvontaa. Osakeyhtiömuoto on edellytyksenä sijoitusneuvonnan tarjoamiseen, joten esimerkiksi yksittäisillä henkilöillä ei ole edellytyksiä toimia itsenäisinä sijoitusneuvojina. Sijoitusneuvontaa velvoittaa tiukentuneet sääntelyt. Erityisesti tilanteet, joissa palvelua tarjotaan muille kuin ammattimaisille sijoittajille on otettu huomioon sääntelyssä. Ennen palvelun tarjoamista on asiakkaalta selvitettävä taloudellinen asema, tietämys ja kokemus sijoittamisesta sekä tavoitteet, jotta voidaan suositella rahoitusvälineitä ja palvelua, jotka soveltuvat hänelle. (Kontkanen 2016, 132)

3 MIFID II

Finanssikriisi ja yleinen markkinakehitys ovat synnyttäneet sääntelyn kiristymisen painetta rahoitusmarkkinoille. Tämän seurauksena MiFID II -direktiivi (Markets in Financial Instruments Directive) astui voimaan vuoden 2018 alussa, jolloin se korvasi aiemman vuonna 2007 Suomessa voimaan tulleen direktiivin. Direktiivin ensisijaisena tavoitteena on parantaa sijoittajansuojaa ja lisätä läpinäkyvyyttä kaupan käyntiin. (Flittner 2017; Manner 2017)

3.1.1 Sijoittajan kokemus ja tietämys

Sijoituspalveluja tarjoavalla yrityksellä on selonttovelvollisuus ennen palvelun tarjoamista. Tällä tarkoitetaan sitä, että palveluntarjoajan tulee selvittää asiakkaalta erilaisia tietoja mm. hänen rahoitusalan kokemustaan sekä asiakkaan sijoitustoiminnalle asettamia tavoitteita. (Finanssivalvonta 2017 d.)

Selonttovelvollisuuden kattavuus ja sisältö vaihtelevat sen mukaan millainen sijoituspalvelu on kyseessä. Laajimmillaan selvitys tehdään asiakkaille, joille tarjotaan sijoitusneuvontaa tai omaisuudenhoitoa. Näille asiakkaille tehtävää selvitystä kutsutaan nimellä soveltuvuusarviointi. Jos asiakkaalle tarjotaan ainoastaan arvopaperinvälitystä, kyseeseen tulee asianmukaisuusarviointi. Palveluntarjoajaa ei veloiteta selonttoon tilanteessa, jossa välityksen kohteena on rahoitusväline, joka luokitellaan yksinkertaiseksi ja arvopaperinvälitys lähtee asiakkaan aloitteesta. (Finanssivalvonta 2017 d.)

Sijoituspalvelua tarjoavan yrityksen on luokiteltava asiakkaansa sijoituspalvelulaissa 10:1:n mukaisesti. Luokittelu on säädetty koskemaan niin yhteisöjä kuin yksityisiä henkilöjäkin. Yhteisöt voidaan luokitella hyväksyttäviksi vastapuoliksi, ammattimaisiksi asiakkaiksi tai ei-ammattimaisiksi asiakkaiksi. Kun kyseessä on yksityishenkilö, luokitellaan heidät joko ei-ammattimaiseksi tai ammattimaisiksi asiakkaiksi. MiFID II:ssa ei-ammattimaista asiakasta nimitetään yleisesti käsite-

teellä yksityisasiakas. Lähtökohtaisesti sijoituspalvelulaissa 1:18 määritellään yksityisasiakas aina ei-ammattimaiseksi asiakkaaksi siis yksityisasiakkaaksi. Halutesaan yksityisasiakas voi kuitenkin vaatia sijoituspalveluyritystä käsittelemään itseään ammattimaisena asiakkaana. Tällaisessa tilanteessa sijoituspalveluyrityksen on estimoitava asiakkaan valmiuksia itsenäisiin sijoituspäätöksiin ja niiden riskien ymmärtämiseen. Asiakkaan on myös täytettävä ainakin kaksi seuraavista ehdoista:

1. Asiakas on tehnyt merkittävän isoja liiketoimia kyseisillä markkinoilla keskimäärin kymmenen kertaa kolmessa kvartaalissa neljän viimeisen kvartaalin aikana.
2. Sijoitettavaa varallisuutta on enemmän kuin 500 000 euroa.
3. Asiakkaalla on kokemusta ammattimaisesta työskentelystä rahoitus-alalla vähintään vuoden verran tehtävässä, joka vaatii tietämystä palveluista ja liiketoimista, joita on suunniteltu. (Salo 2016, 211)

Sijoittajan suojaksi asetetut menettelytavat eroavat ammattimaisten ja yksityisasiakkaiden välillä. MiFID II: een kytkeytyvän komission delegoidun asetukseen pohjautuen menettelytavoissa on eroavaisuuksia etenkin sijoittajansuojan osalta, mikä käy ilmi sijoittajalle informoitavan tiedon sekä sijoittajilta selvitetyn tiedon osalta. Esimerkiksi tiedonannon osalta velvollisuudet ovat ammattimaisia asiakkaita kohtaan lievempiä. Ammattimaisille asiakkaille informoitavan tiedon ei tarvitse olla yhtä seikkaperäistä kuin ei-ammattilaiselle asiakkaalle annettavan tiedon. (Salo 2016, 211)

Luokittelu vaikuttaa myös sijoittajansuojaan, sillä vain ei-ammattimaiset asiakkaat ovat suojattuja Sijoittajien korvausrahaston toimesta. Rahasto korvaa enintään 90 prosenttia sijoittajan saamisista. Yläraja korvaukselle on kuitenkin maksimissaan 20 000 euroa. Sijoittajan kannattaa kuitenkin olla valveutunut suojan kattavuudesta, sillä esimerkiksi osakekurssilaskuista johtuvia tappiota rahasto ei korvaa. Myöskään pieleen menneiden sijoituspäätöksiä johdosta aiheutuneita tappioita sijoittajan on turha odottaa korvattavaksi. Korvausrahastosuoja kattaa esimerkiksi säilytys- ja hoitopalveluita sekä rahoitusvälineisiin liittyvien toimeksiantojen toteutumisen. (Nousiainen & Sundberg 2013)

Aiempaan MiFID -sääntelyyn verrattuna ammattimaisille asiakkaille annettavan tiedon määrää on suurennettu. Delegoidun asetuksen mukaan ”kaikenlaisten” asiakkaiden olisi hyödyttävä kasvaneesta avoimuudesta kuluihin ja veloituksiin liittyen. MiFID II:sen myötä tiedonantovelvollisuus näihin liittyen onkin kasvanut kattamaan ammattimaisetkin asiakkaat. Tietyin edellytyksin ammattimaisten asiakkaiden ja hyväksyttävien vastapuolten kanssa kyetään sopia velvollisuuksien rajaamisesta. Tilanteessa, jossa rahoitusväline pitää sisällään johdannaisen, ei voida artiklan 50 mukaan keskinäisellä sopimuksella ammattimaisen asiakkaan kanssa sopia rajoituksista. Myös sijoitusneuvontaa tai salkunhoitoa tarjottaessa rajoituksista sopiminen ei ole hyväksyttävää. (Salo 2016, 211)

3.1.2 Sijoitusneuvojan pätevyysvaatimukset

Sijoitusneuvojalle asetetut osaamisvaatimukset ja riittävän tietotaidon omaaminen ovat MiFID II –sääntelyssä keskeisenä uutuutena. Sijoituspalveluyrityksen on varmistettava, että sijoitusneuvojat omaavat riittävän tietämyksen ja pätevyyden, jotta MiFID II -uudistuksessa säädetyt pätevyysvaatimukset täyttyvät. Sijoitusneuvojalta vaaditaan, että hän tuntee suosittelemiensa tuotteiden pääpiirteet, ominaisuudet, riskit sekä liiketoimesta aiheutuvat kokonaiskulut sisältäen yleiset veroseuraamukset. Rahoitusmarkkinoiden toiminnan ymmärtäminen sekä erilaisten maailmalla tapahtuvien tapahtumien vaikutukset tuotteiden arvoon on myös sijoitusneuvojien pätevyysvaatimuslistalla. (Salo 2017)

ESMA:lla (Euroopan arvopaperimarkkinaviranomainen) on yksityiskohtaisemmat ohjeet, miten tietämystä ja osaamista arvioidaan. Näiden ohjeiden mukaan yritysten, jotka tarjoavat sijoitusneuvontaa on saatava varmuus, että henkilöt jotka tarjoavat sijoitusneuvontaa ovat läpäisseet asianmukaisen koulutuksen ja heidän kokemus on riittävällä tasolla kyseisten palveluiden tarjoamisesta. Kuuden kuukauden kokemus palveluiden tarjoamisesta katsotaan ohjeiden mukaan vähimmäismääräksi. Finanssialan Keskusliitto on katsonut parhaaksi suositella auktorisoidun sijoituspalvelututkinnon (APV1) läpäisemistä sijoituspalvelutehtävien parissa toimiville työntekijöille. (Salo 2017)

3.1.3 Tiedonantovelvollisuus ja kulujen läpinäkyvyys

MiFID II: sen myötä sijoituspalveluiden tarjoajien täytyy esittää läpinäkyvämällä tavalla tuotteiden kulut, sekä miten ne vaikuttavat sijoitusten tuottoon. Kulut tulee esittää selkeällä tavalla yhdessä paikassa, jotta eri tuotteiden ja palveluiden vertailtavuus parane. Myyntitilanteen yhteydessä ja sen jälkeen kerran vuodessa asiakkaalle velvoitetaan ilmoittamaan kulujen suuruudesta ja niiden vaikutuksesta tuottoon. (Segersvärd 2017; Lassila 2018)

Velvollisuus kertoa asiakkaalle kuluista ei rajoitu enää ainoastaan lunastus-, merkintä-, ja hallinnointipalkkion avaamiseen. Jatkossa asiakkaalle täytyy selvittää myös esimerkiksi myyjän tai sijoitusneuvojan saama osuus palkkiosta. (Lassila 2018)

3.1.4 LEI –tunnus

EU:n arvopaperisääntelyn seurauksena y-tunnuksen omaavan yrityksen, joka omistaa rahoitusvälineitä on hankittava LEI-tunnus (Legal Entity Identifier). LEI-tunnuksen tarkoituksena on olla yhteisötunnus, jonka avulla yhteisöjä ja yrityksiä voidaan tunnistaa. Yritysten on hankittava tunnus, jos se toteuttaa toimeksiantoja omistamillaan arvopapereilla. Tavanomaisilla sijoitusrahasto-osuuksilla tehtävään kaupankäyntiin LEI-tunnuksen hankintaa ei kuitenkaan edellytetä. (Lapatto 2017)

MiFID II kokonaisuudistuksen yhtenä tavoitteena on lisätä rahoitusmarkkinoiden läpinäkyvyyttä. LEI-tunnuksen avulla pyritäänkin auttamaan läpinäkyvyyden parantamisessa. Yritykset ja yhteisöt voivat hankkia LEI-tunnuksen Patentti- ja rekisterihallitukselta vuodeksi kerrallaan. (Lapatto 2017)

Jos yhteisöllä ei ole LEI-tunnusta rahoitusvälineiden toimeksiantoja ei kyetä panna täytäntöön. Ilman LEI-tunnusta yhteisöjen arvopaperikauppoja ei pystytä raportoimaan. On mahdollista, että sijoituspalvelujen tarjoajat edellyttävät LEI-tunnusta yhteisöasiakkailtaan ainoastaan asiakkaan palvelukokonaisuuden perusteella. Ky-

seessä on kuitenkin osapuolten välinen sopimusasia. Palveluntarjoajan on harkittava mitä tietoja yhteisöasiakkaalta tulee vaatia kyseisten palvelujen edellytyksenä. (Finanssivalvonta 2017 c.)

3.1.5 Palkkiot ja kannustimet

Palkkiot kolmannelle osapuolelle esimerkiksi omaisuudenhoitajalle tai pörssivälittäjälle eivät saa olla asiakkaan edun vastaisia. Palkkiota voivat olla esimerkiksi asiakkaan sijoituspäätöksiin ohjaamisesta rahastoyhtiön palveluihin maksetut palkkiot palveluntarjoajille. Asiakkaalle on myös annettava tietoa mahdollisista kannustimista, joita maksetaan. Sääntelyillä palkkiosta ja kannustimista pyritään siis torjumaan asiakkaalle haitallisia sijoituspäätöksiä. On asiakkaan edun vastaista, jos sijoituspalvelun tarjoaja tarjoaa palveluita, jotka ovat heille palkkioiden muodossa suotuisia, mutta asiakkaiden tarkoitusperiin sopimattomia. (Nousiainen & Sundberg 2013, 127)

Kannustimet ovat kuitenkin sallittuja, jos asiakkaalle ei koidu niiden maksamisesta haittaa ja niiden katsotaan parantavan palvelun laatua. Asiakkaalle on annettava tiedot palkkioista ja kannustimista jokaisen jakelukanavassa mukana olevan yrityksen osalta. Pelkästään palkkioiden ja kannustimien maksamisesta tiedottaminen ei ole riittävää, vaan asiakkaalle täytyy kertoa mihin palveluun tai rahoitusvälineeseen palkkio tai maksu sitoutuu. Asiakkaan täytyy tietojen pohjalta olla kykenevä tekemään päätökset perustellusti. (Nousiainen & Sundberg 2013, 127-128)

Asiakkaalla on oikeus saada lisätietoja kannustimista. Määräykset eivät kuitenkaan ole täsmällisiä lisätietojen sisällön osalta. Tieto maksun ja palkkion määrästä on kuitenkin standardissa edellyttämällä tavalla annettava. Jos tarkkoja määriä maksujen suuruudesta ei pystytä määrittämään, niiden määräytymisperusteesta täytyy tiedottaa. (Nousiainen & Sundberg 2013, 128)

4 ASIAKKAAN TUNTEMINEN

Finanssialalla toimivien yritysten lakisääteisenä velvollisuutena on tunnistaa sekä tuntea asiakkaansa. Näiden yritysten on saatava varmuus asiakkaan oikeasta henkilöllisyydestä. Finanssipalvelun tarjoajan on tunnettava asiakkaan taustaa ja toimintaa asiakassuhteen edellyttämällä laajuudella. Edellytyksenä asiakkaan tuntemisessa on myös, että yritykset tietävät kenen toimeksiannosta ja kenen rahoilla liiketoimia toteutetaan. (Finanssivalvonta 2017 a.)

Ennen asiakassuhteen aloittamista palveluntarjoajan on pääsääntöisesti tunnistettava asiakkaansa. Asiakassuhteella tarkoitetaan esimerkiksi: tilin avaamista, vakuutusopimuksen tekoa tai vastaavaa pysyvää asiakassuhdetta. Jos asiakas ei anna riittäviä tietoja itsestään tai harjoittamastaan toiminnastaan, palveluntarjoajalla on oikeus pidättäytyä asiakassuhteen luomisesta. (Finanssivalvonta 2017 a.)

Terrorismin rahoituksen riskin pienentämiseksi sekä rahanpesun torjumiseksi ilmoitusvelvolliselle on säädetty velvoitteita tilanteisiin, joissa asiakas ei ole fyysisesti läsnä. Etätunnistusta käytettäessä eli tilanteessa, jossa asiakasta ei kohdata kasvotusten ilmoitusvelvollisen täytyy hankkia lisätietoa luotettavalta taholta. Lisäksi on saatava varmuus, että liiketoimeen kytkeytyvä suoritus tapahtuu luottolaitoksen tililtä tai maksu suoritetaan aiemmin asiakkaan nimiin perustetulle tilille. Sähköisesti asiakasta tunnistessa ilmoitusvelvollisen tulee käyttää tuntemistekniikkaa, joka on todettu tietoturvalliseksi. (L 28.6.2017 444/2017)

Ilmoitusvelvollinen ollessa kykenemätön suorittamaan asiakkaan tuntemiseen liittyviä toimia, ilmoitusvelvollisella ei ole oikeutta aloittaa asiakassuhdetta, ylläpitää sitä tai muutoinkaan suorittaa liiketoimintaa. Maksutapahtuman toteuttaminen maksutilin kautta on kiellettyä luottolaitokselle, jos säädetyt asiakkaan tuntemisvelvoitteet eivät toteudu. (L 28.6.2017 444/2017)

4.1.1 Tuntemistietokysymykset

Pankkien on hankittava asiakkailtaan rahanpesulaissa säädetyt tiedot asiakkaan tuntemisvelvoitteen täyttymiseksi. Rahanpesulain pykälässä 10 kerrotaan yksiselitteisesti tiedoista, jotka asiakkailta täytyy hankkia, mutta joidenkin tietojen osalta pankin omalle riskiperusteiselle arviolle on jätetty toimintavaraa. Finanssivalvonta on määrittänyt seuraavat tiedot olennaisiksi asiakkaan kanssa pankkisuhdetta aloittaessa ja ylläpidettäessä:

- asiakkaan nimi, henkilötunnus, lähiosoite, kansalaisuus
- asiakkaan mahdollinen toimiminen keskeisessä julkisessa tehtävässä
- asiakkaan taloudellinen asema ja elämäntilanne
- tieto siitä onko perustettava tai ylläpidettävä asiakkuus asiakkaan pääasiallinen pankkisuhde
- varojen alkuperä
- säännöllisen maksuliikenteen volyymi asiakkaan oman arvion perusteella
- mahdolliset ulkomaan maksut, niiden määrä ja perustelut maksuille (Finanssivalvonta 2016)

4.1.2 Asiakirjat henkilöllisyyden todentamiseen

Palveluntarjoajan on saatava varmuus asiakkaan oikeasta henkilöllisyydestä. Varmennettavuus edellyttää, että asiakirja on peräisin luotettavasta ja riippumattomasta lähteestä. Henkilö täytyy voida tunnistaa ja varmentaa henkilötiedot asiakirjasta selkeästi. Asiakkaan ollessa läsnä asiakassuhdetta aloitettaessa hänen henkilöllisyyden varmentaminen perustuu voimassa olevaan viranomaisen myöntämään henkilöllisyysasiakirjaan. Asiakassuhdetta perustettaessa etänä, asiakkaan henkilöllisyys pystytään varmentamaan esimerkiksi käyttämällä verkkopankkitunnuksia tai mobiilivarmennetta. (Finanssivalvonta 2017 a.)

Todentamisasiakirjoina tapana on käyttää suomalaisten viranomaisten myöntämiä asiakirjoja. Näistä asiakirjoista ajokortilla on huonommat turvatekijät kuin esimerkiksi passilla ja henkilökortilla. Palveluntarjoajalle on kuitenkin luvallista itse määritellä hyväksyttävät asiakirjat. Esimerkiksi Nordealla on käytäntönä hyväksyä suomalaisten viranomaisten myöntäminä asiakirjoina passi, henkilökortti (jos se on myönnetty 1.3.1999 jälkeen), sekä ajokortti niillä reunaehdoilla, että se on myönnetty vuoden 1990 lokakuun alun jälkeen. Myös merimiespassin käyttö henkilöllisyyden todistamiseen on hyväksyttävää. (Finanssivalvonta 2017 a.; Nordea 2018)

4.1.3 Selvitys varojen alkuperästä

Palveluntarjoajalta edellytetään asiakkaan tuntemismenettelyssä tietoa siitä kenen varoilla ja käskystä liiketoimia toteutetaan. Laissa määritellään palveluntarjoajalle velvollisuus selvittää asiakkailtaan palvelujen käyttötarvetta, toimintaa, asiointia sekä taloudellista tilannetta. Pankilla on oikeus vaatia asiakkailtaan erilaisia todistuksia ja asiakirjoja tilille siirrettävien varojen alkuperästä. Pankki saattaa selvittää myös heille suodun oikeuden perusteella varojen käyttötarvetta. Asiakas saattaakin joutua esittämään erilaisia asiakirjoja esimerkiksi testamenttia tai kauppakirjaa varojen alkuperän varmistamisen takeeksi. (Finanssivalvonta 2017 a.)

4.1.4 Tuntemistietojen dokumentointi ja säilyttäminen

Asiakkaan tuntemiseen liittyvät tiedot on säilytettävä viisi vuotta päivästä, jolloin vakituinen asiakassuhde on päättynyt. Kun kyseessä on satunnainen liiketoimi, asiakkaan tuntemistiedot on säilytettävä liiketoimen suorittamisesta viiden vuoden ajan. (L 28.6.2017 444/2017)

Asiakkaiden tietoon on saatettava, että heidän tietojaan on mahdollista hyödyntää rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen torjuntaan sekä rikoksen jolla on saatu omaisuus- tai rikoshyötyä tutkintaan johdattelusta varten. Tuntemistietoja eikä muitakaan henkilötietoja, jotka on saatu rahanpesu ja terrorismin rahoittamisen torjuntaan ei ole kuitenkaan luvallista käyttää tarkoitukseen, joka ei liity näihin tarkoituksiin. (L 28.6.2017 444/2017)

4.1.5 Rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estäminen

Rahanpesu on suuressa roolissa kansainvälisessä rikollisuudessa. Pyrkimyksenä rahanpesussa on peitellä rikoksen avulla saatua rahaa ja sen tulolähdettä. Rikolliset pyrkivät peittelyllä rikollisin keinoin hankitun varallisuuden lailliseksi näyttämiseen. Peittelyllä pyritään välttämään myös viranomaistoimenpiteitä esimerkiksi ulosottoa. Rahanpesun torjunnan keskeisenä tehtävänä on uusien rikoksien synnyn ehkäiseminen, sillä rikoksen avulla saaduilla rahoilla rahoitetaan monesti uusia rikoksia. (Poliisi 2018)

Kansainvälisiin standardeihin perustuvalla rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen torjunnalla tavoitellaan globaalien rahoitusmarkkinoiden asiakkaan tuntemista koskevien menettelytapojen yhtenäistämistä. FATF (Financial Action Task Force on Money Laundering), joka toimii hallitusten välisenä toimintaryhmänä, näyttelee tärkeää roolia rahanpesun ja terrorismin rahoituksen vastaisena elimenä. EU:n asettamat rahanpesudirektiivit pohjautuvatkin FATF:in suosituksiin. (Finanssivalvonta 2017 b.)

Vuonna 2008 voimaan tulleen lain, jonka tarkoituksena on estää rahanpesua ja terrorismin rahoitusta tavoitteena on pyrkiä säännöksiä avulla torjumaan toimintaa, jolla pyritään häivyttää rikoksen avulla hankittujen varojen alkuperää. Laki velvoittaa pankkeja seuraamaan todella tarkasti asiakkaidensa toimintaa ja maksujärjestelmiä. Ilmoitusvelvollisten on laissa edellytettävällä tavalla raportoitava poikkeuksellisista ja epäilyttävistä liiketoimista. Laissa ei kuitenkaan vaadita, että ilmoitusvelvollisten täytyisi itse ottaa selvää millä rikoksella varat on saatu tai sitä kytkeytykö liiketoimintaan muutenkaan rikosta. Vaatimuksena on ainoastaan asiakkaiden liiketoimien tarkkailu ja reagointi tilanteessa, jossa liiketoimi on jollain lailla poikkeava aiempiin liiketoimiin ja palveluiden käyttöön verrattuna. Ilmoitusvelvollisten täytyy kuitenkin olla tietoisia tarjottavissa heidän olevien palveluihin kytkeytyvistä rahanpesuriskeistä, sillä on tärkeää, että he pystyvät paremmin tunnistamaan mahdollisesti sellaiset liiketoimet, joilla saattaa olla kytköksiä rahanpesuun tai terrorismin rahoittamiseen. Edellytyksenä laissa onkin, että pankeilla on riittävän hyvät menetelmät poikkeavien liiketoimien tarkkailuun. (Kontkanen 2016, 35-36)

4.1.6 Poliittisesti vaikutusvaltaisen henkilön tehostettu tuntemisvelvollisuus

Poliittisesti vaikutusvaltaisten henkilöiden, näiden lähipiirin tai henkilön, joka vaikuttaa tällaisen henkilön kanssa läheisessä yhtiökumppanuudessa kohdalla palveluntarjoajien tulee noudattaa tehostettua asiakkaan tuntemisvelvoitetta. Ilmoitusvelvollisella täytyy olla asialliset menettelytavat, jotka perustuvat riskiperusteiseen arviontiin, kyetäkseen selvittämään onko asiakas poliittisesti vaikutusvaltainen tai tällaisen ihmisen lähipiirissä tai yhtiökumppanuudessa. Vaikutusvalta on syytä selvittää aina kun voidaan olettaa asiakassuhteeseen tai liiketoimeen liittyvän riskiä rahanpesusta tai terrorismin rahoittamisesta. (L 28.6.2017 444/2017)

Ylemmän johdon on hyväksyttävä asiakassuhteen perustaminen, kun kyseeseen tulee poliittisesti vaikutusvaltaisen henkilön asiakassuhteen aloittaminen. Asiakassuhdetta on tällaisissa tilanteissa seurattava jatkuvasti ja tehostetusti ilmoitusvelvollisen taholta. (L 28.6.2017 444/2017)

4.1.7 Tosiasialliset edunsaajat

Sijoituspalvelua tarjoavien yritysten täytyy tunnistaa tosiasialliset edunsaajat sekä mahdollisesti varmentaa heidän henkilöllisyytensä. Tunnistamisella pyritään varmistamaan tieto, kenen hyväksi liiketoimia tehdään. Tosiasiallinen edunsaaja on siis yksityishenkilö, jonka nimiin liiketoimia toteutetaan. (Nousiainen & Sundberg 2013)

Myös yksityishenkilö, jolla on määräysvaltaa asiakkaana olevassa yrityksessä, luetaan tosiasialliseksi edunsaajaksi. Määräysvallaksi katsotaan tilanne, jossa yksityishenkilöllä on yli 25 prosenttia äänimäärästä. Jos henkilöllä on oikeus nimittää tai erottaa enemmistö yrityksen hallituksen jäsenistä, tai muusta vastaavasta toimielimestä hänet luetaan myös tosiasialliseksi edunsaajaksi. Onkin tärkeää, että sijoituspalvelun tarjoaja selvittää asiakkaina olevien oikeushenkilöiden konserni- ja omistusrakenteen ja tunnistaa määräysvallan yrityksessä omaavat henkilöt. (Nousiainen & Sundberg 2013)

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

Tutkimus toteutetaan kvalitatiivisena eli laadullisen tutkimuksena. Kvalitatiivisen tutkimukselle tyypillistä on hyödyntää ihmistä tietolähteenä. Tutkijan omiin havaintoihin luottaminen sekä keskusteleminen tutkittavien kanssa on tyypillistä kvalitatiiviselle tutkimukselle. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 164)

Tutkimuksen menetelmänä käytetään puolistrukturoituja haastatteluja eli ns. teemahaastatteluja. Sille on ominaista, että jokin haastattelun näkökulma on ennalta lyöty lukkoon, mutta ei kaikkia. Kysymykset ovat kaikille haastateltaville samat, mutta he voivat vastata kysymyksiin omin sanoin. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 47-48). Aineistoa kerätessä haastattelun joustavuus muihin tiedonkeruunmuotoihin verrattuna on tämän menetelmän etu. (Hirsjärvi ym. 2009, 204-205).

Haastattelu soveltuu mielestäni hyvin case-tutkimukseen, koska siinä saa suoraan tietoa tutkittavaan tapaukseen keskeisesti liittyviltä henkilöiltä. Tutkimuksessani haastattelen Kosken Osuuspankin henkilöstöä teemahaastattelun keinoja hyödyntäen. Näin tutkittavien näkökulma pääsee esille. Itse tutkimuksessa tuodaan teemahaastattelujen kautta esille tutkimuksen tulokset ja tehdään yhteenveto niistä.

5.1 Haastattelujen toteutus

Haastattelin Kosken Osuuspankin toimitusjohtajaa ja kolmea työntekijää, joista yksi toimii palvelupäällikkönä. Valitsin haastateltaviksi henkilöt, jotka päivittäisessä työssään ovat säädösten kanssa tekemisissä. Myös näiden henkilöiden pitkä työkokemus kyseisessä pankissa vaikutti valintaan. Valitsin haastatteluun niin johdotehtävissä kuin asiakasrajapinnassakin työskenteleviä henkilöitä. Etenin etukäteen laatimani haastattelurungon ja tarkentavien kysymysten avulla.

Tein haastattelun 11.4.2018 Kosken Osuuspankin pääkonttorin tiloissa. Haastattelut onnistuivat suunnitellusti. Kaikki haastatteluun kutsutut saapuivat paikalle ja sain toteutettua haastattelut suunnitellusti. Alun perin suunnittelin haastattelevani

2-3 henkilöä pankin sivukonttorissa Salossa, mutta koska haastattelut alkoivat saturoida, ajattelin, että neljä haastattelua riittää luotettavan informaation saamiseen. Nauhoitin kaikki haastattelut ja litteroin ne huolellisesti.

5.1.1 Kohdeorganisaation esittely

Suomalainen finanssiryhmä POP Pankki tarjoaa vähittäispankkipalveluja henkilöasiakkaille, pienyrityksille sekä maa- ja metsätalousyrityksille. Ryhmässä työskenteli vuoden 2017 lopussa 718 toimihenkilöä 85 eri konttorissa ja palvelupisteessä. Liikevaihto ryhmällä oli vuonna 2017 137 miljoonaa euroa. (POP Pankki -ryhmä, 2017)

Ryhmän muodostavat POP Pankit ja POP Pankkiliitto osk, sekä yhteisöt, jotka ovat näiden määräysvallan alaisena. Asiakasliiketoimintaa harjoittavista yhtiöistä ryhmän merkittävimpiä ovat: 26 itsenäistä ryhmään kuuluvaa POP Pankkiliitto osk:n jäsenosuuspankkia, POP Pankkien keskusluottolaitos Bonum Pankki Oyj sekä Suomen Vahinkovakuutus Oy. Yritysmuodoltaan POP Pankit ovat osuuskuntia eli jäsenasiakkaidensa omistamia. (POP Pankki -ryhmä, 2017)

Kosken Osuuspankki on itsenäinen POP Pankki –ryhmään kuuluva vakavarainen pankki. Pankilla on kolme konttoria Vaskion Osuuspankin vuonna 2014 tapahtuneen fuusioitumisen myötä. Pankin pääkonttori sijaitsee Koski Tl:n kunnassa. Lisäksi pankki palvelee asiakkaita Salon konttorissa. (POP Pankki, 2018)

Kosken Osuuspankki perustettiin vuonna 1918. Pääkonttorilla työskentelee 10 henkilöä pankkitoimialalla, sekä yksi henkilö Kosken Osuuspankin omistamassa Maaseudun Notariaatti kiinteistövälitysyhtiössä. Yhteensä pankilla on 17 työntekijää. (POP Pankki, 2018)

Pankin asiakaskunta muodostuu pääasiassa yksityisasiakkaista, pienyrityksistä sekä maatalousyrittäjistä. Yhteensä pankilla on noin 7700 asiakasta, joista vajaa puolet ovat jäsenasiakkaita. Pankin pääasiallinen markkina-alue on Varsinais-Suomi, mutta toiminta kattaa jossain määrin koko Suomen. (POP Pankki, 2018)

5.2 Haastattelujen analysointi

Analyysi, tulkinta sekä johtopäätösten teko kerätystä aineistosta ovat tutkimuksen ydinasiat. Analysoitaessa tutkijalle selviää tutkittaviin ongelmiin vastaukset. On mahdollista, että tutkijalle selviää, myös ongelmien oikeanlainen asettelutapa. (Hirsjärvi ym. 2009, 221)

On monenlaisia tapoja analysoida aineistoa. Yleisimmin käytettyjä analysointimenetelmiä ovat teemoittelu, sisällönerittely, diskurssianalyysi, tyypittely ja keskusteluanalyysi. Tässä tutkimuksessa analyysimenetelmänä on käytetty teemoittelua. Aineistosta pyrin löytämään asioita, jotka toistuivat useamman tai kaikkien haastatteluvien kokemuksissa. (Hirsjärvi ym. 2009, 224)

5.3 Reliabiliteetti ja validiteetti

Tutkimuksessa pyritään virheettömyyteen. Siitä huolimatta saatujen tulosten luotettavuus ja pätevyys vaihtelevat. Tästä syystä kaikissa tutkimuksissa pyritään luotettavuuden arviointiin. On olemassa monenlaisia mittaus- ja tutkimustapoja, joilla arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta. (Hirsjärvi ym. 2009, 231)

Reliabiliteetilla pyritään arvioimaan tutkimuksen toistettavuutta. Sillä tarkoitetaan siis kykyä antaa tuloksia, jotka eivät ole sattumanvaraisia. Tilannetta, jossa esimerkiksi kaksi arvioijaa päätyy samanlaisiin tuloksiin, voidaan pitää reliaabelina. Myös samasta tutkimuskohteesta eriaikaisesti saatu sama tulos näyttää tulokset reliaabeleiksi. (Hirsjärvi ym. 2009, 231, Hirsjärvi & Hurme 2010, 186)

Validius tarkoittaa mittarin tai käytettyjen tutkimusmenetelmien kykyä tarkastella sitä mikä oli alun perin tarkoituksenakin. Tutkija voi kuvitella mittariensa ja tutkimusmenetelmiensä vastaavan siihen mitä tutkittiin, mutta aina nämä eivät vastaa siihen todellisuuteen. Esimerkiksi kysymykset voidaan käsittää aivan eri lailla, mitä tutkija on ajatellut. Jos tutkija kuitenkin käsittelee tulokset oman ajattelutapansa mukaisesti, tulokset eivät ole päteviä ja tosia. (Hirsjärvi ym. 2009, 231-232)

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen luotettavuutta saadaan parannettua, kun tutkija selostaa tarkasti tutkimuksen toteuttamisesta. Tarkkuus koskee kaikkia tutkimukseen liittyviä vaiheita. Tässä tutkimuksessa pyrittiin parantaa luotettavuutta selittämällä haastatteluaineiston keräämisen vaiheita. Olosuhteet aineiston tuottamiseen tulisi kertoa selkeästi ja totuudenmukaisesti. Esimerkiksi haastattelututkimuksessa kuvataan paikkaa ja olosuhteita, joissa aineistot kerättiin. Myös mahdollisten häiriötekijät ja virhetulkinnat haastattelusta kerrotaan. Luokittelujen tekeminen laadullista aineistoa analysoitaessa on keskeistä. Tässä tutkimuksessa luotettavuutta pyrittiin parantamaan haastattelun olosuhteita parantamalla. Haastattelut toteutettiin Kosken Osuuspankin rauhallisissa tiloissa. Ne pystyttiin toteuttamaan ilman ulkopuolisia häiriötekijöitä. Näin pystyttiin estämään haastateltavien keskittymisen herpaantuminen. Haastateltavien vastauksista pystyin päättämään, että haastateltavat ymmärsivät heiltä kysytyt kysymykset. (Hirsjärvi ym. 2009, 232-233)

Haastattelurunkoon panostamalla laadukkuutta voidaan parantaa. Teemahaastattelussa ei ole kyse vain pääteemojen esittämisestä. On kuitenkin tärkeää muistaa, että kaikkiin lisäkysymyksiin ei voida varautua, eikä varsinkaan niiden muotoiluun. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 184) Mietin etukäteen mahdollisia lisäkysymyksiä, joita kysyisin mahdollisesti haastateltavilta.

Haastateltavat pyrittiin valitsemaan siten, että niin Kosken Osuuspankin johtotehtävissä, kuin myös asiakasrajapinnassa toimivia saatiin haastatteluun. Mielestäni oli tärkeää saada eri tehtävissä toimivien henkilöiden näkökulmat asioihin. Haastattelussa pyrin olemaan neutraali ja objektiivinen. Yritin myös olla johdattelematta haastateltavia.

Haastateltavia haastatellaan niin kauan, että mitään olennaisesti uutta tietoa ei enää saada eli tulokset alkavat saturoida. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 60) Tutkimuksen luotettavuus tulee ilmi myös tästä. Haastattelussa nousi esiin paljon yhteneviä vastauksia. Eri tehtävissä toimiviltakin henkilöiltäkin saatiin paljon samanlaisia vastauksia.

Haastatteluaineiston laatua pyrin parantamaan haastattelujen nopealla litteroinnilla. Aloitin litteroinnit samana päivänä kuin tein haastattelut. Kaikki haastattelut sain litteroitua haastatteluja seuravana päivänä. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 185)

Tulosten tulkinnassa on tärkeää kertoa mihin tutkijan tulkinnat perustuvat. Lukijaa auttaa, jos haastatteluista on esimerkiksi otettu suoria haastatteluotteita. Tutkimustuloksissa on tässä tutkimuksessa käytetty suoria lainauksia tutkimusselosteiden rikastamiseen. (Hirsjärvi ym. 2009, 233)

6 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimuksen kohteiksi valitsin kaksi mielestäni asiakkaille eniten näkyvää pankkisääntelyn kohdetta, MiFID II ja asiakkaan tunteminen. MiFID II -sääntelyn tarkoituksena on muun muassa parantaa sijoittajansuojaa. Pankilla on myös velvoitteena kertoa asiakkaalle oleellinen informaatio sijoituspalvelua tarjottaessa. Asiakkaan tuntemiseen liittyvillä velvoitteilla pyritään muun muassa rahanpesun estämiseen ja terrorismin torjumiseen. Pankin pitää tuntea ja osata tunnistaa asiakkaansa. Edellä mainittujen sääntelyiden toteuttaminen koskee kaikkia finanssialalla toimivia tahoja.

Tutkimuksen tavoitteena oli pyrkiä selvittämään kyseisen sääntelyn vaikutuksia jokapäiväiseen pankkitoimintaan pienessä paikallisessa pankissa. Haastattelurungon kysymykset oli laadittu siten, että kysyttiin erikseen kummankin tutkimuksen kohteena olevan säädöksen vaikutusta pankin toimintaan. Haastattelun kuluessa kuitenkin ilmeni, että molemmat säädökset vaikuttivat samansuuntaisesti, joten tuloksia ei ole tarve eritellä säädöskohtaisesti. Tässä luvussa tarkastellaankin saatuja tietoja teemoittain. Haastateltavista puhutaan tässä tutkimuksessa numeroilla 1,2,3 ja 4.

6.1 Lisääntynyt työmäärä

Keskeisimmäksi asiaksi tutkittavan sääntelyn vaikutukseksi koettiin lisääntynyt työmäärä. Kaikki haastateltavat kertoivat, että uusien säädösten toteuttaminen vie paljon työntekijöiden aikaa. Kaikenlainen raportointi ja dokumentointi on lisääntynyt huomattavasti säädösten myötä. Asiakaspalvelussa toimivat työntekijät kokivat haasteelliseksi ja aikaa vieväksi, kun joutuvat tarkistelemaan, että kaikki tarvittavat dokumentit asiakkaalle ja pankille on kunnossa. Aikatalutus koettiin myös tiukaksi. Aikaisemmin tietyn asian hoitamiseen varattu aika saattaa asiakaspalvelijoiden kokemuksen mukaan riittää vain säädösten mukaisten tuntemistietojen ja asiakkaan informoinnin hoitamiseen. Aikaa täytyy siis varata enemmän asiakasta kohden. Tämä lisää työvoiman tarvetta. Tutkimukseni kohteena olevassa pankissa on toistaiseksi selvitty ilman lisätyövoiman palkkaamista; tosin viime syksynä pankkiin

palkattiin harjoittelija, joka työskenteli lähes täysipäiväisesti säädösten velvoitteiden parissa. Eräs haastateltava totesi myös työn tuottavuuden laskevan sääntelyiden myötä.

Yksi haastateltavista kertoi, että he ovat lisääntyneestä työmäärästä huolimatta pyrkineet toimimaan säädösten mukaisesti. Pankki on laatinut aikataulun asiakkaan tuntemistietojen keräämiselle. Aikataulussa pysyminen on osoittanut kuitenkin haasteelliseksi. Finanssivalvonta on tosin joutanut aikataulussa ja myöntänyt jatkoaikaa pankille. Haasteellisena hän piti tuntemistietojen vanhenemista ”toisesta päästä”; kun ensimmäinen kierros vaadittavista tuntemistiedoista saadaan kerättyä alkaa kierros jälleen alusta. Hänen mielestään urakka on aika *”loputon suo”*. Haastateltava numero 3: *”Lähtökohtaisesti hyvää yritetään, mut niitten joitten pitää niitten kanssa tehdä työtä niin se on aika vaikeeta.”*

Säädösten noudattaminen edellyttää henkilöstön perehdyttämistä sääntelyihin. Pankki on velvollinen järjestämään koulutusta aiheista. Esimerkiksi asiakkaan tuntemiseen liittyvä tietämys pitää olla kaikkien pankissa työskentelevien toimihenkilöiden hallussa. MiFID II mukaiset pätevyysvaatimukset edellytetään kaikilta sijoitusneuvontaa antavilta toimihenkilöiltä. Tutkimuksen kohteena olevassa pankissa kaikki toimihenkilöt ovat osallistuneet APV1 tutkintoon. Lisäksi pankki on lähettänyt kaksi toimihenkilöä MiFID II -koulutukseen. Myös verkkokurssien käyminen velvoitetaan työntekijöiltä. Yhteisissä palaverissa keskustellaan säännöllisesti näistä säädöksistä ja keskustellaan missä mennään. Haastateltava numero 3: *”Yritetään sopeutua niihin ja kouluttaa väkeä, jos tehdään, tehdään kunnolla.”*

6.2 Käytännön toteuttamiseen liittyvät ongelmat

Pienessä paikallisessa pankissa asiakkaat ovat toimihenkilöille hyvin tuttuja. Haastatteluissa tuli ilmi se, miten etenkin alussa uudet säädökset aiheuttivat asiakkaissa hämmennystä. Varsinkin alussa sääntelyihin liittyvä tiedonhankintavelvollisuus herätti ihmetystä ja välillä myös ärtymystä ja harmitusta. Haastateltava numero 2: sen kohtaama kommentti kuvastaakin asiakkaan reaktioita hyvin: *”Etkö sä tunne mua, kun oon käyny täällä koko ikäni?”*

Toimihenkilöt joutuvat perustelemaan, miksi tietoja kysellään. Haastateltavat toimihenkilöt ovat toisinaan kokeneet tilanteen kiusalliseksi tuttujen ihmisten kohdalla. Esimerkiksi yritykset saattavat kokea tilinpäätöstietojen kyselyn uteluna, kun niitä aikaisemmin kysyttiin vain lainaa haettaessa.

Haastateltava numero 3 totesi: *”Niin et se tälläseski pankis on, ku me tunnetaan asiakkaamme melkeen ulkonäöltä kaikki tai aina joku tuntee...Niin se tuntuu vähän sellaselta...jos ois satojatuhansia...ymmärrän kyllä sillon.”* Haastateltavien mielestä asiakkaat tuntuvat kokevan tietojen kyselyn tivaamiseksi ja uteluksi. Asiakkaiden tuttuudesta johtuen jotkut toimihenkilöt kokivat rehellisten vastauksen saamisen vaikeaksi. Haastateltava numero 3: *”Me tietään. ettei se kerro totuutta...kysymystilanne vähän hankala molemmille...ei meidän tietysti salapoliisina tarvi olla, mutta välillä siltä tuntuu.”*

Asiakkaan tuntemisen tarkoituksena on rahanpesun ja terrorismin rahoituksen estäminen. Eräs haastateltava koki pienellä paikkakunnalla joidenkin tietojen utelun turhaksi, koska ulkomaalaista rahaa ei liiku. Hän totesi, että heidän pankissa liikkuu lähinnä vain kotimaista rahaa ja rahanpesijöitä ei ole ollut.

Asiakkaan tuntemistietoja toimihenkilöt keräävät muun asioinnin yhteydessä. Puuttuvia tietoja täydennetään myös esimerkiksi puhelinasioinnin yhteydessä. Puhelimitse kutsutaan myös asiakkaita paikan päälle täyttämään tuntemistietoja. Osaa asiakkaista lähestytään myös kirjeitse. Asian tullessa entistä enemmän asiakkaan tietoisuuteen myös netissä pystytään keräämään tietoja. Haastateltavat kertoivat, että nämä kaikki luonnollisesti lisäävät kuluja muun muassa postitus- ja atk-kuluja sekä välillisiä työntekijöiden työaikaan liittyviä kuluja. Vaikeuksia tuottaa joidenkin asiakkaiden tavoittaminen. Tutkimuskohteena olevan pankin asiakkaissa on paljon ikääntyneitä. Heillä ei ole välttämättä ajokorttia eikä passia ja he saattavat asua myös hoitokodissa, joten tuntemista on vaikea toteuttaa. Myös lasten ja nuorten tietojen kerääminen koetaan työlääksi ja hankalaksi, koska molempien vanhempien täytyy käydä paikalla, vaikka lapset eivät kovin monipuolisesti käytä pankkipalveluita.

6.3 Vaikutus tuotteiden myyntiin

Pankin kerätessä tuntemistietoja on mahdollisuus myös päivittää asiakkaan pankki-palveluita ja tarjota uusia palveluita. Haastateltavien mielestä tämä on sekä pankin, että asiakkaan etu. Haastateltavat totesivat asiakkaan kannalta olevan hyvä myös se, että sijoittamisen todelliset kulut tulevat esille. Yksi haastateltava koki, että tuntemistietojen keruuseen saattaa kulua vähän liikaakin aikaa, jolloin varsinainen asia saattaa jäädä sen varjoon.

Sijoituspalvelua tarjottaessa markkinointitilanteessa täytyy kertoa selvästi sijoitus-toiminnan kuluista. Haastateltavien mielestä sijoitusneuvontaa helpottaa, kun asiakkaan tuntee paremmin. Velvoitteiden vaatima tietojenhankinta auttaa valitsemaan asiakkaalle sopivan tuotteen. Haastateltavat eivät kokeneet kulujen läpinäkyvyyden vaikuttavan tuotteiden myyntiin.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Haastattelussa keskeisiksi ongelmiksi nousi lisääntynyt työmäärä. Tämä lisää paineita palkata lisää henkilöstöä. Toisaalta kun sääntelyt tulevat toimihenkilöille tutummiksi ja asiakkaat tottuvat uusien sääntelyiden aiheuttamiin kyselyihin ja lisäraportointiin työ sääntelyiden parissa sujuu ripeämmin, ja työmäärä ei tunnu enää niin isolta. Pankkien onkin kaiken aikaa tärkeää keksiä asioita, joilla sääntelyn velvoittamia prosesseja voidaan tehostaa. Haastatellessani pankin toimihenkilöitä huomasin kuinka he kokevat sääntelyt rasitteiksi ja jatkuvaksi muutokseksi. Pankin johdolle tämä tuo haasteita myös henkilökunnan motivoinnin kannalta.

Lisääntyvien säädöksien aiheuttama jatkuva koulutustarve vaatii pankeilta jatkuvaa henkilökunnan perehdyttämistä ja tuo mukanaan kuluja. Aika sääntelyiden parissa työskentelyyn on pois muuhun työhön käytetystä ajasta. Kun toimihenkilöiden aikaa menee paljon muuhun kuin perinteiseen pankkitoimintaan, on selvää, että myös työn tuottavuus vähenee. Kiristyvällä sääntelyllä saattaakin olla suuria vaikutuksia pienten paikallisten pankkien toimintaedellytykseen. Myös työn kuormittavuus lisääntyy. Tämä saattaa johtaa työntekijöiden uupumukseen, kun koetaan ajan olevan riittämätön velvoitteiden ja varsinaisten työtehtävien tekemiseen. Onkin tärkeää, että pankit kouluttavat työntekijät riittävän hyvin, jotta he selviävät paremmin tästä sääntelyviidakosta.

Sääntely on mielestäni haasteellisia erityisesti pienille pankeille. Pankit pyrkivät kuitenkin sopeutumaan muuttuvaan tilanteisiin ja jatkuviin muutoksiin sääntelyrintamalla. Esimerkiksi asiakkaan tuntemiseen liittyvä sääntelyn tarkoituksena on rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen torjuminen. Pienillä pankeilla harvoin liikkuu ulkomaista rahaa ja riskit rikolliselle toiminnalle ovat pienempiä. Sääntely on kuitenkin tehty kaikille rahoitusalailla toimiville. Pienellä paikkakunnalla, jossa pankin toimihenkilöt tuntevat lähes kaikki asiakkaansa on ongelmallista mielestäni se, että asiakkailta kysellään esimerkiksi heidän palkkatietoja ja muita henkilökoh-
taisia tietoja. Tämä saattaa suututtaa pitkään pankin asiakkaana olleita asiakkaita ja

voi johtaa esimerkiksi pankin vaihtoon. Rajan vetäminen on kuitenkin varmasti vaikeaa ja siksi sääntelyitä tarvitsee toteuttaa samalla lailla niin pienessä kuin isossakin pankissa.

Asiakkaiden tullessa tietoisemmiksi palveluihin liittyvistä kuluista ja siitä, miten ne vaikuttavat sijoitusten tuottoon myös kilpailu asiakkaista kovenee. Mielestäni pankilla on MiFID II -sääntelyn myötä lisääntyneen asiakkaan informoinnin velvoitteen kautta mahdollisuus parantaa asiakkaan luottamusta pankkiin. Sitä kautta asiakkaiden kanssa on mahdollista luoda pitkiäkin asiakassuhteita.

Sääntelyistä aiheutuu pankeille merkittäviä kuluja. Näiden kulujen kattamiseen on löydettävä keinot. Pankkien onkin nykyään keksittävä uusia tulonlähteitä. Viimekädessä kulut tulevat kuitenkin asiakkaan maksettavaksi. Havaittavissa on myös ollut pankkien toiminnan laajeneminen myös muille aloille. Pienten pankkien osalta koen tämän haasteelliseksi, sillä heidän täytyy löytää keinot vastata kilpailuun ja pitää toimintansa kannattavana. Toisaalta esimerkiksi OP: n uusi johtaja antoi haastattelun, jossa totesi haluavansa keskittyä finanssitoiminnan ytimeen eli perinteiseen pankkitoimintaan. Hänen mukaansa olisi suurin virhe jättää taka-alalle kaikki perinteinen vanha pankkitoiminta ja kiehtoutua liiallisesti uuteen. (Raeste, 2018)

Mielestäni asiakkaan tuntemisvelvoitteen kautta tapahtuvaa asiakastapaamisia tulee käyttää paremmin hyväksi. Pankkiharjoittelun aikana huomasin, kuinka loistavia myyntitilaisuuksia nämä ovat. Tätä kautta myös kuluja, joita sääntelyt aiheuttavat voisi kattaa pankin saamalla myyntituloilla.

Tutkimus saatiin valmiiksi noin neljässä kuukaudessa. Opinnäytetyön aihe oli itseäni kiinnostava ja koen, että sain opinnäytetyötäni tehdessä paljon uutta tärkeää tietoa omalle pankkiuralleni. Omat kontaktini mahdollistivat haastattelujen toteuttamisen vaivattomasti. Yhteistyö Kosken Osuuspankin toimihenkilöiden kanssa sujui varsin mallikkaasti ja heidän kokemuksensa ja tietotaitonsa auttoi saamaan aineiston kokoon. Tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen kokoaminen oli mielestäni haasteellisinta projektissa, sillä lähdekirjallisuutta aiheista on olemassa verrattain vähän. Kaiken kaikkiaan olen tyytyväinen työni lopputulokseen ja sen toteuttamiseen.

Jatkotutkimuksissa voitaisiin tutkia, miten asiakkaat kokevat tutkittavien pankkisääntelyiden tuomat muutokset. Asiaa voisi tutkia teemahaastattelua hyödyntäen. MiFID II -sääntelyn uutuuden vuoksi, sen vaikutuksia pankeille voisi mielestäni tutkia myös myöhemmin uudestaan, sillä silloin sen vaikutukset voivat tulla paremmin esiin ja haastateltavilla saattaisi olla myöhemmin paremmat tiedot sääntelyn vaikutuksista pankeille.

LÄHTEET

Ammattiliitto Pro 2018. Tutkimus: Finanssialan sääntelyn lisääntyminen haastaa työhyvinvoinnin ja kuluttajansuojan. Viitattu 27.3.2018 <https://www.epressi.com/tiedotteet/tyoelama/tutkimus-finanssialan-saantelyn-li-saantyminen-haastaa-tyohyvinvoinnin-ja-kuluttajansuojan.html>

Finanssiala 2017 a. Finanssialasta. Finanssiala pitää Suomen pyörät pyörimässä. Viitattu 20.3.2018. <http://www.finanssiala.fi/finanssialasta/Sivut/default.aspx>

Finanssivalvonta 2016 a. Asiakkaan tuntemistiedot ja pankkien menettelytavat. Viitattu 23.3.2018. http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saantely/Kannanotot/Pages/03_2016.aspx

Finanssivalvonta 2017 a. Asiakkaan tunnistaminen ja tunteminen. Viitattu 29.1.2018. http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Pages/asiakkaan_tunnistaminen.aspx

Finanssivalvonta 2017 b. Rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estäminen. Viitattu 21.3.2018 www.finanssivalvonta.fi/fi/Valvonta/Rahanpesun_estaminen/Pages/Default.aspx

Finanssivalvonta 2017 c. LEI-tunnuksen käyttövelvoite laajenee arvopaperikaupassa. Viitattu 22.3.2018. <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saantely/LEI/Pages/Default.aspx>

Finanssivalvonta 2017 d. Selonottovelvollisuus. Viitattu 22.3.2018 http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Sijoituspalvelut/Menettelytavat/Selonottovelvollisuus/Pages/Default.aspx

Flittner, K. 2017. Uusi EU-direktiivi tuo muutoksia sijoittajansuojaan – Mitä minun tulee tietää? Osakeliitto. Viitattu 21.3.2018 <https://www.osakeliitto.fi/uutiset/uusi-eu-direktiivi-tuo-muutoksia-sijoittajansuojaan-mita-minun-tulee-tietaa/>

- Fungacova, Z., Toivanen, M., Tölö, E. 2015. Pankkisektori muutoksen kynsissä. Euro & Talous. Viitattu 9.4.2018. <https://www.eurojatalous.fi/fi/2015/artikkelit/pankkisektori-muutoksen-kynsissa/>
- Harjunpää, I. 2018. Toimitusjohtaja. Kosken Osuuspankki. Haastattelu 11.4.2018.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2010. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Tallinna: Raamatu trukikoda.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. (15., uudistettu painos) Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy
- Kontkanen, E. 2016. Pankkitoiminnan käsikirja. 4., uudistetun painoksen (2015) lisäpainos. Vantaa. Finva
- Kunnas, T. 2018. Palvelupäällikkö. Kosken Osuuspankki. Haastattelu 11.4.2018.
- Lapatto, M. 2017. Yritys – muista hakea LEI-tunnus ajoissa! Finanssiala. Viitattu 22.3.2018 <http://www.finanssiala.fi/uutismajakka/Sivut/Muista-hakea-LEI-tunnus-ajoissa.aspx>
- Lassila, A. 2018. HS selvitti: Pankeilla on hyvin erilaisia tapoja ilmoittaa sijoitus- tuotteiden kulut, eikä vertailu ole helppoa- Uusi laki pakottaa avaamaan hinnoittelun entistä yksityiskohtaisemmin. Viitattu 23.3.2018
- Manner, J. 2017. Näin uudistuva EU-direktiivi tiukentaa rahoitusmarkkinoiden sääntelyä. Markkinointi-instituutti. Viitattu 21.3.2018. <https://www.markinst.fi/muutoksen-ammattilaiset/nain-uudistuva-eu-direktiivi-tiukentaa-rahoitus-markkinoiden-saantelya>
- Mäensalo, K. 2018. Rahoitusneuvoja. Kosken Osuuspankki. Haastattelu 11.4.2018
- Nordea 2018. Nordeassa hyväksyttävät henkilöllisyysasiakirjat. Viitattu 23.3.2018. <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/tule-asiakkaaksi/nordeassa-hyvaksyttavat-henkilollisyysasiakirjat.html>

Nordic Financial Unions. 2018. Coping with Compliance. Viitattu 27.3.2018. https://nordicfinancialunions.org/wp-content/uploads/NFU-study_Coping-with-Compliance.pdf

Nousiainen, S & Sundberg, S. 2013 Sijoituspalveluopas. 2. uudistettu painos. Vantaa: Finva

Poliisi 2018. Rahanpesun torjunta. Viitattu 27.3.2018. <https://www.poliisi.fi/rahanpesu>

POP Pankki 2018. Kosken Osuuspankki. Viitattu 9.4.2018. <https://www.poppankki.fi/kosken-osuuspankki>

POP Pankki -ryhmä 2017. Toimintakertomus ja yhdistelty IFRS-tilinpäätös. Viitattu 9.4.2018. https://www.poppankki.fi/docs/default-source/pop-pankki-liitto/pop-pankki--ryhm%C3%A4_toimintakertomus-ja-yhdistelty-ifrs-tilinp%C3%A4%C3%A4t%C3%B6s-31122017.pdf?sfvrsn=9ef8c9f4_0

Raeste, J-P. 2018. OP:n uusi johtaja korostaa ydinliiketoimintaan keskittymistä – onko kyseessä suunnanmuutos verrattuna edeltäjän rönsyämiseen useille aloille? Helsingin Sanomat. 29.3.2018. Viitattu 13.4.2018

Raunio, E. 2018. Pankkitoimihenkilö. Kosken Osuuspankki. Haastattelu 11.4.2018.

Ruuskanen, O. 2009. Pankkikriisi ja rahoitusmarkkinoiden sääntely. Joensuu. Joensuun Yliopisto (väitöskirja)

Salo, M. Mermaidin jälkeen –uudella MiFID II- sääntelyllä kohti ymmärrettävämpiä sijoitustuotteita ja parempia sijoituspäätöksiä? Edilex 13.3.2017. Viitattu 21.3.2018.

Salo, M. 2016. Sijoittamisen ohjaaminen. Sijoitusneuvot ja –suositukset sijoittajan päätöksenteossa. Tampere. Alma Talent

Segersvärd, O. 2017. Sijoituspalveluita koskeva lainsäädäntö mullistui vuodenvaihteessa. Taaleri. Viitattu 22.3.2018 <https://www.taaleri.com/fi/ajankohtaista/sijoitusblogit/sijoituspalveluita-koskeva-lainsaadanto-mullistuu-vuoden-vaihteessa-mifid-ii-paketti-voimaan-312018>

Suomen Pankki 2018. Rahoitusjärjestelmä. Viitattu 22.3.2018. <https://www.suomenpankki.fi/fi/rahoitusvakaus/rahoitusjarjestelma-lyhyesti/>

L 444/2017. Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä. Viitattu 21.3.2018. Valtion säädöstietopankki Finlex, ajantasainen lainsäädäntö

LIITE 1

Haastattelurunko

Tuomas Pitkänen

Kuka olet? Tehtäväsi pankissa?

Mifid II

Mitä uutta direktiiviuudistus tuo pankkityöhön?

Miltä uudet muutokset tuntuvat? Jotain positiivista? Huonoja puolia?

Miten asiakkaat suhtautuvat uudistukseen?

Miten pankissanne on huomioitu uuden sääntelyn pätevyysvaatimukset/koulutusvaatimukset?

Vaikutus tuotteiden myyntiin?

Vaikuttaako kulujen läpinäkyvyys palveluiden hintoihin? Miten?

Vaikuttaako uusi sääntely työmäärään?

Asiakkaan tunteminen

Miten tuntemisvelvoitteet on hoidettu/ hoidetaan pankissanne?

Miten tuntemisvelvoite vaikuttaa jokapäiväiseen työhön?

Velvoitteen ongelmat/mahdollisuudet?

Miten sääntely vaikuttaa työmäärään?

Miten pankissanne on hoidettu sääntelyihin perehdytys? Kuinka paljon ne ovat vaatineet lisäresursseja?

Arvio sääntelyiden mahdollisista taloudellisista vaikutuksista pankille?

Millaisena olet kokenut em. sääntelyn toteuttamisen asiakaspalvelutilanteessa?